

**INOVASI LAYANAN TEMAN BUNDA
DALAM UPAYA MENURUNKAN ANGKA KEMATIAN IBU
DAN ANAK DI PUSKESMAS BULUSAN
KOTA SEMARANG**

Farel Varian Pratama, Kismartini Kismartini

**Program Studi S1 Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
Jalan dr. Antonius Suroyo Tembalang Semarang Kode Pos 50275
Telepon/Faksimile (024) 74605407
Laman: www.fisip.undip.ac.id**

ABSTRACT

This study aims to evaluate the effectiveness of the Teman Bunda program in suppressing maternal and infant mortality rates in Semarang City. Utilizing a descriptive qualitative method, data for this research were gathered directly from the field through in-depth interviews, direct observations, and relevant documentation. To dissect this phenomenon, Everett M. Rogers' diffusion of innovation theory serves as the analytical framework, focusing the observation on aspects which encompasses relative advantage, compatibility, complexity, trialability, and observability. The findings of the inquiry demonstrate that the Teman Bunda program breakthrough offers simplicity for healthcare personnel and expectant mothers in tracking maternal and infant wellness in real time, expedites the transmission of medical information, and supports healthcare workers in identifying pregnancy hazards and stunting prematurely. Furthermore, this facility is also deemed competent to advance the efficacy of maternal and child wellness utilities at Bulusan Public Health Center, Semarang City. Nevertheless, in its execution there are yet a few hurdles such as system glitches, constrained internet connectivity, lags in data updates, and the minimal degree of public awareness concerning the utilization of digital platforms. Grounded on the outcomes of the investigation, it can be inferred that the Teman Bunda program breakthrough has provided a beneficial impact in upgrading the standard of maternal and child healthcare utilities, albeit enhancements in the system and uniform dispersion of utility access are still required so that its operation can function more productively.

Keywords: *public service innovation, Teman Bunda, maternal and child health*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana efektivitas program Teman Bunda dalam menekan angka kematian ibu dan bayi di Kota Semarang. Melalui metode kualitatif deskriptif, data dalam studi ini dihimpun langsung dari lapangan menggunakan Teknik wawancara mendalam, observasi langsung, serta pencatatan dokumen terkait. Guna membedah fenomena tersebut, teori difusi inovasi dari Everett M. Rogers digunakan sebagai pisau analisis, yang memfokuskan amatan pada aspek *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability*. Hasil pemeriksaan memperlihatkan bahwa terobosan program Teman Bunda menyajikan kemudahan bagi personel kesehatan dan wanita hamil dalam memantau kebugaran ibu dan bayi secara *real time*, mempercepat penyaluran informasi medis, serta menyokong tenaga kesehatan dalam mendeteksi bahaya kehamilan dan stunting secara dini. Di samping itu, fasilitas ini juga dinilai sanggup memajukan efektivitas utilitas Kesehatan ibu dan anak di Pusat Kesehatan Masyarakat Bulusan, Kota Semarang. Kendati demikian, pada eksekusinya masih didapati sejumlah rintangan seperti gangguan sistem, keterbatasan jaringan internet, keterlambatan pembaruan data, dan minimnya derajat pemahaman masyarakat perihal pemanfaatan layanan digital. Bersandarkan pada perolehan riset tersebut, dapat disimpulkan bahwa terobosan program Teman Bunda telah memberi sumbangsih berguna dalam menaikkan standar mutu pelayanan kesehatan ibu dan anak, walaupun penyempurnaan pada sistem dan pemerataan dispersi akses layanan tetap diperlukan supaya operasinya mampu berjalan lebih produktif.

Kata kunci: Inovasi pelayanan publik, Teman Bunda, kesehatan ibu dan anak.

PENDAHULUAN

Wilayah Semarang, selaku pusat pemerintahan Provinsi Jawa Tengah, mempunyai cakupan area berkisar 373,7 km² dengan total warga menyentuh 1,7 juta orang di tahun 2025. Padatnya angka populasi tersebut menjelma kendala bagi otoritas setempat, terutama dalam agenda penguatan standar mutu kebugaran ibu serta bayi.. Pemerintah Kota Semarang telah berupaya mengatasi permasalahan tersebut melalui peluncuran program inovasi pelayanan publik Teman Bunda yang bertujuan menekan angka kematian ibu dan bayi. Namun demikian, permasalahan terkait kesehatan ibu selama masa kehamilan, persalinan, hingga masa nifas masih menjadi perhatian penting, kondisi ini menunjukkan perlunya kajian lebih lanjut mengenai sejauh mana ibu hamil benar-benar merasakan manfaat dan kemudahan dari layanan yang diberikan melalui program Teman Bunda.

Program Teman Bunda merupakan inovasi di bidang kesehatan yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Semarang untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan ibu dan anak melalui pendekatan digital dan kolaboratif. Melalui pemanfaatan aplikasi Teman Bunda serta pendampingan dari tenaga kesehatan dan kader, program ini diharapkan mampu memudahkan proses deteksi dini risiko kehamilan, mempercepat penanganan kasus, dan memperluas akses layanan kesehatan. Meskipun demikian, efektivitas program ini masih perlu ditinjau lebih jauh berdasarkan pengalaman langsung para ibu hamil sebagai penerima manfaat; oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menggambarkan persepsi, pengalaman, serta penilaian ibu hamil terhadap pelaksanaan Inovasi Layanan Teman Bunda Dalam Upaya Menurunkan Angka Kematian Ibu Dan Anak Di Puskesmas Bulusan Kota Semarang.

Kendati agenda Teman Bunda sudah dijalankan di Wilayah Semarang

selaku wujud pembaruan utilitas publik di sektor kebugaran ibu serta bayi, belum berlimpah riset yang secara komprehensif menguji program tersebut dari sudut pandang pemakai fasilitas, terutama wanita hamil. Mayoritas telaah terdahulu lebih memprioritaskan pada dimensi regulasi dan eksekusi agenda di level institusional, sedangkan investigasi yang menitikberatkan impresi serta opini warga selaku pengguna layanan terhitung amat langka.

Kondisi ini menimbulkan adanya kekosongan studi terdahulu yang menegaskan urgensi dilakukannya penelitian lapangan secara mendalam terhadap bagaimana ibu hamil sebagai pengguna layanan menilai manfaat, kemudahan, serta kualitas pelayanan dari program Teman Bunda di Kota Semarang.

Sanpiisan adalah program inovasi dari Kota Semarang yang merupakan singkatan dari Sayangi Dampingi Ibu dan Anak (atau versi awal SALIMAN, Satu Keluarga Lima Tanaman Pangan) yang diorientasikan guna menekan laju fatalitas pada kelompok ibu dan anak melalui layanan terpadu, termasuk aplikasi digital seperti Sayang Bunda untuk monitoring kesehatan kehamilan dan penyediaan layanan ambulans darurat.

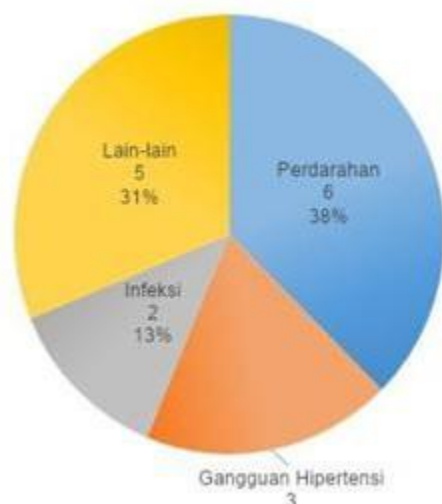
Program ini awalnya dikenal sebagai SALIMAN, yang fokus pada ketahanan pangan dengan menanam lima jenis tanaman pangan di tingkat keluarga. Kemudian berkembang menjadi Sanpiisan (Sayangi Dampingi Ibu dan Anak), sebuah solusi melalui penyediaan layanan kesehatan maternal dan neonatal yang menyeluruh, program Sanpiisan diorientasikan sebagai langkah strategis dalam meminimalisasi fatalitas ibu dan bayi, sekaligus memutus rantai persoalan tengkes (*stunting*) pada kelompok balita.

SANPIISAN membangun suatu gudang data (datawarehouse) yang padu lewat peranti digital bertajuk "Teman Bunda". Laman ini beroperasi selaku wadah pemantauan kebugaran wanita hamil secara langsung (*real-time*), memfasilitasi penemuan awal bahaya kandungan serta tindakan yang kian lekas juga jitu sasaran. Lewat eksistensi Teman Bunda, pengawasan kesejahteraan ibu

dan bayi menjelma kian efisien, sekaligus mempermudah personel medis serta kader dalam menyajikan pengawasan yang berkesinambungan.

Berdasarkan data yang dirilis Dinas Kesehatan Kota Semarang dalam Buku Profil Kesehatan Tahun 2022, tren Angka Kematian Ibu (AKI) di wilayah ini masih memperlihatkan pergerakan yang fluktuatif. Sebagai salah satu indikator fundamental dalam mengukur derajat kesehatan masyarakat, AKI merepresentasikan rasio kematian perempuan per 100.000 kelahiran hidup yang disebabkan oleh komplikasi kehamilan, proses persalinan, hingga masa nifas (42 hari pasca-melahirkan), dengan mengecualikan faktor kecelakaan atau insiden di luar konteks medis kehamilan.

Kondisi tersebut tecermin dalam Buku Profil Kesehatan Tahun 2023, di mana Dinas Kesehatan Kota Semarang merekam sebanyak 16 kasus kematian ibu dari total 20.047 kelahiran hidup, atau setara dengan rasio 68,5 per 100.000 kelahiran hidup. Indeks mortalitas ini mengalami eskalasi jika disandingkan dengan performa tahun 2022, yang mana pada periode tersebut tercatat sebanyak 15 kasus kematian dengan nilai AKI sebesar 67,25 per 100.000 kelahiran hidup.



Gambar 1. 1 Penyebab Kematian Ibu Hamil di Kota Semarang

Berdasarkan Gambar 1.1 di atas, faktor utama kematian ibu di Kota Semarang adalah perdarahan, yang mencapai angka 37%. Faktor lainnya yang mengakibatkan kematian ibu mencakup gangguan hipertensi sebesar 19%, infeksi dengan persentase 13%, dan penyebab lain yang totalnya 31%. Kondisi kesehatan ibu sebelum kehamilan, seperti riwayat penyakit, tergolong sebagai elemen kerentanan yang berpotensi memicu timbulnya berbagai penyulit selama masa kehamilan.

Kemajuan teknologi informasi sudah memacu otoritas untuk senantiasa melahirkan pembaruan dalam tata kelola utilitas publik, termasuk di sektor kebugaran. Penggunaan sistem digital memfasilitasi proses pelayanan menjelma kian lekas, efisien, serta padu, sehingga mampu menaikkan standar mutu layanan kepada warga. Dalam lingkaran itu, Pemerintah Wilayah Semarang lewat Dinas Kesehatan Kota Semarang membangun terobosan sebuah inisiatif layanan publik bernama SANPIISAN, yang merupakan akronim dari Sayangi Dampingi Ibu dan Anak Kota Semarang. Agenda tersebut bertumpu pada penguatan kualitas layanan kesehatan ibu serta bayi dengan memaksimalkan sistem pengawasan digital terintegrasi bernama Teman Bunda, yang mempermudah personel medis untuk memantau situasi wanita hamil, melahirkan, nifas, dan bayi secara langsung (*real-time*).

Selaku wujud apresiasi atas prestasinya, agenda SANPIISAN sudah tercatat secara legal di dalam SINOVIK (Sistem Informasi Inovasi Pelayanan Publik) dan sukses menembus jajaran Top 45 ajang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) edisi 2021 yang diselenggarakan secara resmi oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Legitimasi tersebut memperkuat bahwa SANPIISAN merupakan salah satu terobosan utilitas publik yang dianggap sukses mendongkrak standar mutu tata pamong layanan kesehatan lewat pendekatan digital serta kerja sama lintas sektor.

Namun demikian, meskipun secara konseptual SANPIISAN telah dirancang dengan baik dan diakui sebagai inovasi

pelayanan publik unggulan, pelaksanaannya di lapangan masih menghadapi berbagai tantangan. Pemanfaatan teknologi digital di tingkat fasilitas kesehatan belum sepenuhnya optimal, proses pembaruan data masih bergantung pada kemampuan teknis petugas, dan tingkat responsivitas layanan berbeda antar wilayah. Selain itu, aspek transparansi dan efisiensi sistem juga masih perlu diperkuat agar manfaat inovasi dapat dirasakan secara merata oleh masyarakat. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara keberhasilan program secara konseptual dan efektivitas implementasinya di lapangan, yakni perbedaan antara keberhasilan SANPIISAN sebagai inovasi yang kuat dari sisi rancangan dan tujuan (*conceptual success*), dengan hasil penerapan nyata yang belum sepenuhnya sesuai harapan (*implementation effectiveness*).

Meskipun SANPIISAN telah memperoleh berbagai bentuk pengakuan sebagai inovasi pelayanan publik, keberhasilan tersebut tidak serta-merta menggambarkan bahwa seluruh proses pelaksanaannya berjalan tanpa hambatan. Dalam praktiknya masih ditemukan beberapa kendala, seperti kemampuan pengoperasian sistem yang berbeda pada setiap petugas, ketepatan waktu pembaruan data yang belum seragam, serta variasi kualitas pelayanan di setiap wilayah kerja. Situasi tersebut memperlihatkan bahwa keberhasilan suatu terobosan tidak cuma dipastikan oleh mutu rancangan agenda, melainkan juga oleh kapasitas eksekusinya dalam menyajikan kegunaan nyata kepada warga. Oleh sebab itu, dibutuhkan telaah yang kian komprehensif perihal pelaksanaan fasilitasi Teman Bunda untuk mendeteksi sejauh mana pembaruan tersebut sanggup menyokong penguatan standar mutu pelayanan kesehatan ibu serta bayi di Kota Semarang.

Bersandarkan pijakan tersebut, penulis berminat untuk melangsungkan

studi berjudul “INOVASI LAYANAN TEMAN BUNDA DALAM UPAYA MENURUNKAN ANGKA KEMATIAN IBU DAN ANAK DI PUSKESMAS BULUSAN KOTA SEMARANG”. Investigasi ini ditujukan untuk mengulik secara mendalam faktor-faktor terobosan program Teman Bunda. Fokus utama diarahkan pada andil teknologi digital dalam membenahi kualitas layanan kesehatan ibu dan bayi, sehingga diproyeksikan sanggup meredam nilai kematian ibu, menekan potensi kematian bayi di Kota Semarang.

KAJIAN TEORI

Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi dalam ranah pelayanan publik memanifestasikan dirinya sebagai bentuk transformasi terstruktur yang diinisiasi oleh institusi pemerintah guna mengakselerasi mutu, efektivitas, serta efisiensi proses layanan bagi masyarakat. Secara konseptual, fenomena inovasi ini diidentifikasi sebagai bentuk aktualisasi gagasan, metodologi, ataupun pendekatan mutakhir yang mampu mengatalisasi perubahan konstruktif di dalam ekosistem pelayanan. Merujuk pada pandangan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (2018), inovasi pelayanan publik merupakan wujud ide kreatif yang diimplementasikan secara empiris demi mengonstruksikan nilai tambah bagi peningkatan kualitas layanan masyarakat. Sejalan dengan itu, Rogers (2003) memaknai inovasi sebagai sebuah gagasan atau instrumen praktis baru yang diakui kemanfaatannya oleh subjek personal maupun kelembagaan.

Berdasarkan orientasi yang digariskan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (2018), target fundamental dari inovasi pelayanan publik ialah mengatalisasi transformasi mendasar dalam tata kelola layanan.

Upaya tersebut ditujukan untuk mengonstruksikan sistem yang lebih berdaya guna, akuntabel, serta adaptif dalam menjawab dinamika kebutuhan masyarakat. Inovasi berperan penting dalam mengatasi permasalahan birokrasi yang kaku, prosedur yang panjang, dan pelayanan yang lambat.

KARAKTERISTIK INOVASI

Menurut Everett M. Rogers, keberhasilan suatu inovasi dipengaruhi oleh sejumlah karakteristik utama:

1. *Relative advantage* (Keunggulan Kreatif), yaitu tingkat keunggulan inovasi dibandingkan dengan cara sebelumnya. Semakin besar manfaat yang dirasakan, semakin tinggi pula peluang inovasi tersebut untuk diterima oleh masyarakat.
2. *Compatibility* (Kesesuaian) menunjukkan kesesuaian inovasi dengan nilai, kebutuhan, serta kondisi pengguna. Inovasi yang sejalan dengan kebiasaan masyarakat umumnya lebih mudah diadopsi.
3. *Complexity* (Kerumitan) berkaitan dengan tingkat kesulitan dalam memahami dan menggunakan inovasi, di mana inovasi yang lebih sederhana cenderung lebih cepat diterima.
4. *Trialability* (Kemungkinan Dicoba) mengacu pada kemungkinan inovasi untuk diuji coba sebelum diterapkan secara luas, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan pengguna.
5. *Observability* (Kemudahan Diamati) menunjukkan sejauh mana hasil inovasi dapat diamati secara nyata, yang dapat mendorong penyebaran inovasi kepada pengguna lainnya.

METODE PENELITIAN

Studi ini mengaplikasikan pendekatan kualitatif lewat metode deskriptif. Pemilihan pendekatan kualitatif didasarkan pada tujuan riset

yang hendak memahami secara komprehensif fenomena terobosan pelayanan publik di dalam ranah pelayanan kesehatan. Pendekatan ini tidak berorientasi pada generalisasi, melainkan pada penggalian makna, proses, serta dinamika yang terjadi dalam implementasi inovasi.

Studi ini dilaksanakan di Puskesmas Bulusan Kota Semarang. Subjek penelitian adalah perorangan yang dijadikan sumber data dan informasi untuk mendukung jalannya penelitian. Penentuan informan dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan pertimbangan tertentu yang disesuaikan dengan target penelitian.

Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak enam orang, yang terdiri atas satu orang bidan Poli Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) serta lima orang ibu hamil yang memanfaatkan layanan Teman Bunda di Puskesmas Bulusan Kota Semarang. Bidan Poli KIA dipilih sebagai informan karena memiliki peran langsung dalam pelaksanaan layanan Teman Bunda, sehingga dapat memberikan informasi terkait proses pelaksanaan, tujuan program, serta berbagai upaya yang dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada ibu hamil.

Selain tenaga kesehatan, penelitian ini juga melibatkan lima orang ibu hamil sebagai penerima layanan Teman Bunda. Pemilihan ibu hamil sebagai informan didasarkan pada pengalaman mereka dalam menggunakan layanan tersebut. Informasi yang diperoleh dari para ibu hamil diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai manfaat layanan, kemudahan yang dirasakan, serta penilaian mereka terhadap pelaksanaan inovasi layanan Teman Bunda.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data yang valid, relevan, dan sesuai dengan tujuan penelitian. Mengacu pada Sugiyono (2019), pengumpulan data

dalam penelitian kualitatif dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Wawancara dilakukan secara mendalam dengan menggunakan pedoman wawancara semi-terstruktur. Teknik ini memberikan keleluasaan kepada peneliti untuk menggali informasi secara fleksibel, tetapi tetap berpedoman pada fokus penelitian. Wawancara bertujuan memperoleh pemahaman mengenai pengalaman dan persepsi informan terhadap inovasi pelayanan publik, termasuk manfaat yang dirasakan, kendala yang dihadapi, serta perubahan yang terjadi setelah inovasi diterapkan.

Observasi dilakukan secara langsung di lokasi penelitian dengan menggunakan teknik observasi partisipatif pasif. Dalam kegiatan ini, peneliti mengamati proses pelayanan yang berlangsung tanpa ikut terlibat secara langsung dalam aktivitas tersebut.

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan inovasi pelayanan publik, seperti laporan program, kebijakan pemerintah, data statistik pelayanan, serta berbagai arsip lainnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Inovasi Layanan Teman Bunda

Penelitian ini memperoleh data melalui proses wawancara dengan tenaga kesehatan, khususnya perawat yang bertugas di Poli KIA, serta ibu hamil yang terlibat dalam inovasi layanan Teman Bunda di Puskesmas Bulusan Kota Semarang.

***Relative Advantage* (Keunggulan Relatif)**

Hasil pemaparan data ilmiah membuktikan bahwa inovasi Teman Bunda memuat aspek keunggulan komparatif yang signifikan dibanding mekanisme birokrasi pelayanan konvensional terdahulu. Keberadaan portal digital ini secara nyata menolong para praktisi puskesmas dalam memonitor perkembangan klinis ibu hamil secara efisien, akseleratif, dan padu. Keberadaan rekam data digital pada Teman Bunda memudahkan pelacakan status kesehatan, lini masa kontrol, dan ancaman penyakit, yang pada akhirnya mentransformasi tata kelola pelayanan medis menjadi lebih presisi.

Selain memberikan manfaat bagi tenaga kesehatan, inovasi layanan Teman Bunda juga memberikan manfaat secara langsung kepada ibu hamil sebagai pengguna layanan. Ibu hamil merasa lebih mudah memperoleh informasi kesehatan, jadwal pemeriksaan, serta pemantauan kondisi kehamilan selama masa kehamilan berlangsung. Kemudahan tersebut membantu ibu hamil menjadi lebih rutin melakukan pemeriksaan kesehatan sehingga pelayanan kesehatan ibu dan anak dapat berjalan lebih optimal.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi layanan Teman Bunda memberikan manfaat yang nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan ibu dan anak. Dengan demikian, karakteristik *relative advantage* pada inovasi layanan Teman Bunda telah terpenuhi karena inovasi ini mampu memberikan manfaat yang lebih baik dibandingkan dengan pelayanan sebelumnya.

Compatibility (Kesesuaian)

Dari analisis data lapangan, operasionalisasi Teman Bunda dinilai sangat selaras dengan tuntutan publik, terutama kalangan ibu hamil yang mendambakan pemenuhan hak kesehatan yang responsif, efisien, dan ekonomis... Terobosan ini menggaransi kemudahan akses bagi ibu hamil untuk mendapatkan layanan pemeriksaan berkala serta pelacakan kondisi kehamilan secara ringkas lewat infrastruktur digital yang telah difungsikan.

Dari sisi tenaga kesehatan, layanan Teman Bunda juga dinilai sesuai dengan kebutuhan pelayanan di Poli KIA karena membantu proses pemantauan kesehatan ibu hamil secara berkelanjutan. Kehadiran sistem digital memudahkan tenaga kesehatan dalam melakukan pendataan, pemantauan, dan pemberian pelayanan kesehatan kepada ibu hamil secara lebih terstruktur.

Selain itu, masyarakat sebagai pengguna layanan juga menilai bahwa inovasi Teman Bunda mudah dipahami dan dapat digunakan sesuai kebutuhan selama masa kehamilan. Hal tersebut menunjukkan bahwa inovasi layanan Teman Bunda telah sesuai dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat pengguna layanan kesehatan ibu dan anak.

Dengan demikian, karakteristik compatibility dalam inovasi layanan Teman Bunda telah terpenuhi karena inovasi ini mampu menyesuaikan diri dengan kebutuhan pengguna

layanan maupun sistem pelayanan kesehatan yang telah berjalan sebelumnya.

Complexity (Kerumitan)

Peninjauan objektif memperlihatkan bahwa aplikasi Teman Bunda masih membentur sejumlah hambatan operasional dalam implementasinya. Kendala-kendala riil tersebut mencakup ketidakstabilan infrastruktur sinyal internet di area tertentu, kendala teknis kesisteman (error), hingga adanya delay visualisasi data berkala kondisi kesehatan ibu beserta janin. Problem internal ini menjadi batu sandungan bagi efektivitas program karena mendegradasi kecepatan sirkulasi informasi dan menghambat pengawasan berkala pada ibu hamil.

Meskipun demikian, secara umum layanan Teman Bunda dinilai cukup mudah digunakan baik oleh tenaga kesehatan maupun ibu hamil sebagai pengguna layanan. Ibu hamil tidak mengalami kesulitan yang berarti dalam memahami penggunaan layanan karena adanya pendampingan dari tenaga kesehatan dan kader kesehatan di lapangan. Selain itu, tenaga kesehatan juga melakukan upaya penyesuaian dan koordinasi apabila terjadi gangguan pada sistem pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kerumitan dalam inovasi layanan Teman Bunda masih tergolong rendah dan masih dapat diatasi oleh pengguna layanan maupun penyelenggara pelayanan kesehatan. Dengan demikian, karakteristik complexity dalam inovasi layanan Teman Bunda telah cukup terpenuhi karena meskipun terdapat beberapa hambatan teknis, inovasi ini tetap dapat digunakan dan dipahami oleh masyarakat maupun

tenaga kesehatan.

***Trialability* (Kemungkinan Dicoba)**

Berdasarkan hasil penelitian, inovasi layanan Teman Bunda memiliki tingkat kemungkinan dicoba yang cukup baik. Sebelum digunakan secara luas oleh masyarakat, layanan ini telah diperkenalkan melalui sosialisasi dan pendampingan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan maupun kader kesehatan kepada ibu hamil di wilayah pelayanan Puskesmas Bulusan.

Proses pengenalan tersebut membantu masyarakat memahami penggunaan layanan Teman Bunda secara bertahap sehingga masyarakat dapat mencoba layanan sebelum digunakan secara rutin. Selain itu, tenaga kesehatan juga memberikan arahan dan bantuan kepada ibu hamil apabila mengalami kesulitan dalam penggunaan layanan.

Kemudahan akses layanan serta adanya pendampingan dari petugas kesehatan membuat masyarakat lebih mudah menerima dan mencoba inovasi layanan Teman Bunda. Hal tersebut menunjukkan bahwa inovasi ini memiliki tingkat kemungkinan dicoba yang cukup baik sehingga mendukung proses penerimaan inovasi oleh masyarakat.

Dengan demikian, karakteristik *trialability* dalam inovasi layanan Teman Bunda telah terpenuhi karena inovasi ini dapat diperkenalkan dan diuji coba terlebih dahulu sebelum

digunakan secara luas oleh masyarakat.

***Observability* (Kemudahan Diamati)**

Indikator empiris menunjukkan bahwa dampak positif dari platform Teman Bunda telah bisa diidentifikasi secara konkret oleh para penerima manfaat. Kelompok ibu hamil mendeteksi adanya transformasi yang menguntungkan, seperti peningkatan disiplin waktu kontrol kandungan, kecepatan penyerapan edukasi medis, serta kemudahan melacak stabilitas kebugaran fisik mereka selama masa mengandung.

Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa ibu hamil merasa terbantu dengan adanya layanan Teman Bunda karena pelayanan kesehatan menjadi lebih mudah diakses dan informasi kesehatan dapat diperoleh secara lebih cepat. Pengalaman positif yang dirasakan oleh pengguna layanan membuat masyarakat bersedia merekomendasikan layanan Teman Bunda kepada ibu hamil lainnya.

Kesediaan masyarakat untuk merekomendasikan layanan kepada orang lain menunjukkan bahwa manfaat inovasi Teman Bunda telah dirasakan secara nyata oleh pengguna layanan. Dengan demikian, karakteristik *observability* dalam inovasi layanan Teman Bunda telah terpenuhi karena hasil dan manfaat inovasi dapat diamati secara langsung oleh masyarakat pengguna layanan kesehatan.

Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi Layanan Teman Bunda

Berdasarkan hasil penelitian, pelaksanaan inovasi layanan Teman Bunda masih menghadapi beberapa faktor penghambat. Faktor penghambat tersebut antara lain masih adanya masyarakat yang belum mengetahui keberadaan dan manfaat layanan Teman Bunda, keterbatasan kualitas jaringan internet di beberapa wilayah, gangguan teknis berupa error pada sistem layanan, serta keterlambatan dalam pembaruan data kesehatan ibu dan anak.

Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai layanan Teman Bunda menyebabkan belum seluruh ibu hamil memanfaatkan layanan tersebut secara optimal. Selain itu, kendala jaringan internet dan gangguan teknis pada sistem juga mempengaruhi kelancaran pelayanan kesehatan berbasis digital yang dilakukan melalui aplikasi Teman Bunda.

Meskipun demikian, tenaga kesehatan tetap berupaya mengatasi berbagai hambatan tersebut melalui pendampingan langsung kepada masyarakat, koordinasi antarpetugas, serta penyesuaian pelayanan agar inovasi layanan Teman Bunda tetap dapat berjalan dengan baik dalam mendukung pelayanan kesehatan ibu dan anak di Kota Semarang.

sebagian besar informan memberikan tanggapan positif terhadap pelaksanaan inovasi layanan Teman Bunda. Karakteristik *relative advantage*, *compatibility*, *trialability*, dan *observability* menunjukkan bahwa layanan ini mampu memberikan manfaat yang nyata, sesuai dengan kebutuhan

pengguna, mudah diperkenalkan, serta hasilnya dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa inovasi Teman Bunda memiliki faktor pendukung yang kuat dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan kesehatan ibu dan anak.

Di sisi lain, masih ditemukan beberapa hambatan dalam pelaksanaan layanan yang tercermin pada karakteristik *complexity*. Hambatan tersebut terutama berkaitan dengan kondisi jaringan internet yang belum stabil dan keterbatasan pemahaman sebagian pengguna pada tahap awal penggunaan layanan. Namun demikian, kendala tersebut dapat diminimalkan melalui sosialisasi, edukasi, dan pendampingan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan. Dengan demikian, faktor pendukung dalam pelaksanaan inovasi layanan Teman Bunda dinilai lebih dominan dibandingkan faktor penghambatnya sehingga layanan ini dapat terus dimanfaatkan untuk mendukung pelayanan kesehatan ibu dan anak di Puskesmas Bulusan.

PENUTUP

a. Kesimpulan

Bersandarkan temuan riset terkait Layanan SANPIISAN lewat aplikasi Teman Bunda dalam langkah menekan angka kematian ibu dan anak di Puskesmas Bulusan Kota Semarang, dapat ditarik konklusi bahwa terobosan utilitas Teman Bunda telah menghadirkan transformasi positif pada sektor pelayanan kesehatan ibu dan anak. Studi ini dibedah mendasarkan pada konsepsi atribut inovasi besutan Everett M. Rogers yang mencakup keuntungan relatif (*relative advantage*), keselarasan (*compatibility*), tingkat kesulitan

(complexity), ketercobaan (trialability), sekalian keteramatan (observability).

Hasil pemaparan data ilmiah membuktikan bahwa inovasi Teman Bunda memuat aspek keunggulan komparatif yang signifikan dibanding mekanisme birokrasi pelayanan konvensional terdahulu. Dari analisis data lapangan, operasionalisasi Teman Bunda dinilai sangat selaras dengan tuntutan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kerumitan dalam inovasi layanan Teman Bunda masih tergolong rendah dan masih dapat diatasi oleh pengguna layanan maupun penyelenggara pelayanan kesehatan. Inovasi layanan Teman Bunda memiliki tingkat kemungkinan dicoba yang cukup baik. Dampak positif dari platform Teman Bunda telah bisa diidentifikasi secara konkret oleh para penerima manfaat.

Berdasarkan hasil penelitian, pelaksanaan inovasi layanan Teman Bunda masih menghadapi beberapa faktor penghambat. Faktor penghambat tersebut antara lain masih adanya masyarakat yang belum mengetahui keberadaan dan manfaat layanan Teman Bunda, keterbatasan kualitas jaringan internet di beberapa wilayah, gangguan teknis berupa error pada sistem layanan, serta keterlambatan dalam pembaruan data kesehatan ibu dan anak. Meskipun demikian, tenaga kesehatan tetap berupaya mengatasi berbagai hambatan tersebut melalui pendampingan langsung kepada masyarakat, koordinasi antarpetugas, serta penyesuaian pelayanan.

b. Rekomendasi

Dinas Kesehatan Kota Semarang dan Puskesmas Bulusan diharapkan dapat

meningkatkan sosialisasi mengenai layanan Teman Bunda kepada masyarakat agar lebih banyak ibu hamil mengetahui keberadaan dan manfaat layanan tersebut. Selain itu, perlu dilakukan peningkatan kualitas jaringan dan sistem teknologi untuk mengurangi gangguan teknis yang masih terjadi dalam pelayanan.

Pembaruan data kesehatan ibu dan anak juga perlu dilakukan secara lebih cepat dan berkala agar informasi yang tersedia tetap akurat dan dapat digunakan secara optimal dalam proses pemantauan kesehatan.

Masyarakat, khususnya ibu hamil, diharapkan dapat lebih aktif memanfaatkan layanan Teman Bunda sebagai sarana pemantauan kesehatan selama masa kehamilan. Selain itu, masyarakat juga diharapkan lebih aktif mengikuti pemeriksaan kesehatan secara rutin agar kondisi kesehatan ibu dan anak dapat dipantau secara optimal.

Periset mendatang diproyeksikan mampu mengeksplorasi studi terkait terobosan utilitas SANPIISAN memanfaatkan sudut pandang konsepsi teoretis alternatif ataupun metodologi riset yang berbeda. Langkah ini penting agar temuan studi yang dihasilkan dapat menjadi jauh lebih universal sekaligus mendalam. Di samping itu, agenda riset berikutnya juga disarankan untuk memperbanyak kuantitas narasumber sekaligus memperlebar lokus penelitian demi memproduksi konklusi yang lebih menyeluruh menyangkut pembaruan pelayanan publik di sektor medis.

DAFTAR PUSTAKA

- Alyaning, L., Budiati, A., & Prafitri, N. (2026). Inovasi pelayanan publik pada program website Sobat Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. *Kajian Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi*, 3(1), 71–85.
<https://doi.org/10.62383/kajian.v3i>

- Aminah, S., Darmawi, E., & Suri, E. W. (2025). Inovasi pelayanan publik di Dinas Sosial Kota Bengkulu. *Masyarakat Demokrasi: Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 3(1).
- Darisman, A., Nurwahidah, N., & Djadjuli, R. D. (2023). Inovasi pelayanan publik oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 10(3).
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Gadjah Mada University Press.
- Efendi, K., Tumija, Handayani, N., & Rifai, M. (2022). Model inovasi pelayanan publik di Kabupaten Sragen Provinsi Jawa Tengah. *JMB: Media Birokrasi*.
- Halimah, H., Sutanto, E., Suparmi, S., Baskoro, A., Maulana, N., Adani, N., Nugraheni, W. P., Djunaedi, D., Aryani, F., Lumbantoruan, M., & Trihono, T. (2022). Exploration of district-level innovations to address maternal and neonatal mortality in Indonesia. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 10(2), 206–218. <https://doi.org/10.20473/jaki.v10i2.2022.206-218>
- Keban, Y. T. (2008). *Enam dimensi strategis administrasi publik: Konsep, teori, dan isu*. Gava Media.
- Kementerian Kesehatan RI. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Kemenkes RI.
- Kementerian PANRB. (2021). *Sanpiisan solusi cegah kematian ibu dan anak di Kota Semarang*. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/sanpiisan-solusi-cegah-kematian-ibu-dan-anak-di-kota-semarang>
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2018). *Inovasi pelayanan publik*. KemenPANRB.
- Mahpudin. (2022). Inovasi pelayanan publik: Pengalaman dari Kota Cilegon, Indonesia. *Matra Pembaruan*, 6(2), 107–117. <https://doi.org/10.21787/mp.6.2.2022.107-117>
- Mardiah. (2020). Peran puskesmas dalam pembangunan Kesehatan masyarakat. *Kesmas: Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional*, 15(3), 120–128.
- Mei, H. W. L., Prabamurti, P. N., & Kusumawati, A. (2023). Perilaku ibu hamil KEK dan anemia dalam kegiatan SAN PIISAN (Sayangi Dampingi Ibu dan Anak Kota Semarang). *Jurnal LINK*, 19(1), 25–33. <https://doi.org/10.31983/link.v19i1.9426>
- Moenir, H. A. S. (2010). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Nazar, M., Rahmadanita, A., & Kusmana, D. (2025). Inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Whatsapp di Kelurahan Pesurungan Lor Kecamatan Margadana Kota Tegal. *JMB: Jurnal Media Birokrasi*, 7(1), 52–67. <https://doi.org/10.33701/jmb.v7i1.5481>
- Pemerintah Kota Semarang. (2022, September 15). *Inovasi KIPP SANPIISAN (Sayangi Dampingi Ibu & Anak)*

- Pemerintah Kota Semarang. (2023a). *Inovasi SANPIISAN (Sayangi Dampingi Ibu dan Anak)*. Dinas Kesehatan Kota Semarang.
- Pemerintah Kota Semarang. (2023b). *Laporan inovasi SANPIISAN (Sayangi Dampingi Ibu dan Anak)*. Dinas Kesehatan Kota Semarang.
- Rachmawati, R. (2023). *Inovasi pelayanan publik bidang kesehatan melalui program Sayangi Dampingi Ibu dan Anak (Sanpiisan) di Kota Semarang*. Universitas Diponegoro.
- Rahmawati, Y. D., Santoso, R. S., & Subowo, A. (2024). *Hubungan kepemimpinan inovatif dan kualitas sumber daya manusia dengan kapasitas manajemen inovasi di Dinas Kesehatan Kota Semarang*. Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2013). *Manajemen pelayanan publik*. Pustaka Pelajar.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.).
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Bumi Aksara.
- Sulaiman, D. F., & Erowati, D. (2025). Evaluasi terhadap pelayanan publik berbasis e-government (studi kasus aplikasi Tanggap Karawang tahun 2023–2025). *Journal of Politic and Government Studies*, 15(1), 15–21.
- Suryanto, A., Rahmawati, D., & Prasetyo, H. (2021). Inovasi pelayanan publik di puskesmas: Upaya meningkatkan kualitas layanan kesehatan dasar. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 9(2), 75–86.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Utami, A. S., & Ainy, A. (2023). Systematic review inovasi program pencegahan stunting. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat: Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 15(4), 220–233.
- Wijaya, A. F., & Danar, O. R. (2014). *Manajemen publik: Teori dan praktik*. Universitas Brawijaya Press.
<https://books.google.co.id/books?id=oJ9QDwAAQBAJ>
- Yulistivira, A., Ariany, R., & Putera, R. E. (2023). Inovasi pelayanan kesehatan berbasis mobile cegah stunting (Ayo Ceting) di Puskesmas Andalas Kota Padang. *Jurnal Publik: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara*, 17(1), 16–28.
<https://doi.org/10.52434/jp.v17i01.181>
- Zinsky, W. P., Rusli, B., & Bkti, H. (2024). Inovasi pelayanan publik Pemerintah Kota Bekasi dalam bentuk kebijakan Mal Pelayanan Publik. *Perspektif*, 13(2), 515–522.
<https://doi.org/10.31289/perspektif.v13i2.11387>